

วารสารวิชาการ อุตสาหกรรมศึกษา

URL : <http://ejournals.swu.ac.th/index.php/jindedu/issue/archive>

การพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมา บริการขนาดกลางและขนาดย่อม

The Model Development on Communication Competency of Leaders in Small and Medium
Enterprises of Contraction Service Business

ประนอม สุขสวัสดิ์

ทวีศิลป์ กุลนภาดล , อำนวย ปาอ้าย , จิระсекข์ ตรีเมธสุนทร

Pranom Suksawat

Taweasil Koolnaphadol, Amnuay Paai, Jirasek Tremetsunthorn

สาขาวิชาการจัดการเพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
Management for Development, Graduate School, Rajabhat Rajanagarindra University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม 3) เพื่อพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้นำในองค์กร 8 คน การสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้วยเทคนิคเดลฟาย 17 คน การจัดสนทนากลุ่ม 9 คน และส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในจังหวัดฉะเชิงเทรา 430 คน จาก 430 องค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพและปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีสภาพและปัญหามากคือกระบวนการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ระดับการติดต่อสื่อสาร ที่มีปัญหามากที่สุดคือความสามารถด้านการติดต่อสื่อสาร 2) องค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมมี 3 ด้าน คือ ความสามารถหลัก ความสามารถด้านการจัดการ และความสามารถด้านการสื่อสารองค์กร 3) รูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมประกอบด้วยกระบวนการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ระดับการติดต่อสื่อสาร และความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารหรือสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กร ผลการประเมินรูปแบบด้านความเป็นประโยชน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเป็นไปได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

ประนอม สุขสวัสดิ์, ทวีศิลป์ กุลนาคดล , อำนวย ปาอ้าย , จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2556 (12-24)

3.89 อยู่ในระดับมาก ด้านความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก ด้านความถูกต้องครอบคลุมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก ผลการประเมินรูปแบบรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: สมรรถนะ การติดต่อสื่อสาร ผู้นำในองค์กร ธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

The purposes of this study were 1) to investigate conditions and problems on communication competency of leaders in small and medium enterprises of contraction service business 2) to investigate communication competency factors of leaders in small and medium enterprises of contraction service business, and 3) to develop communication competency model for leaders in small and medium enterprises of contraction service business. This study utilized mixed methodology of quantitative and qualitative research. The researcher collected data by interviewing 8 enterprise leaders, inquiring 17 experts using Delphi technique, organizing focus group consisting of 9 members, and distributing questionnaires to the sampling group in Chachoengsao Province comprising of 430 people from 430 enterprises. The statistics used for data analysis were median, inter-quartiles range, mean and standard deviation. The results of the study revealed that 1) the conditions and problems on communication competency : communication process, communication model in organization, level of communication, and capability in communication, were at maximum level. 2) communication competency factor of leaders in small and medium enterprises of contraction service business comprised of 3 aspects i.e. core competency, management competency, organization communication competency, and 3) the model of communication competency of leaders in small and medium enterprises of contraction service business comprised of communication process, communication model in organization, level of communication, and communication competency of leaders in organization. The result of the model evaluation indicated that 1) in the aspect of usefulness, the means was 4.78, which was at maximum level 2) in the aspect of feasibility, the means was 3.89, which was at high level 3) in the aspect of appropriation, the means was 4.11, which was at high level, and 4) in the aspect of accuracy and reliability the means was 4.00, which was at high level. In short, the result of the model evaluation, as a whole, the means was 4.19, which was at high level.

Keywords: competency, communication, enterprise leader, small and medium enterprises of contraction service business

ภูมิหลัง

การก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์เป็นสังคมและเศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge-based society and economic) ซึ่งเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นผลที่เกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การสื่อสารสมัยใหม่ที่สามารถแพร่กระจายข่าวสารข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ประกอบกับการแข่งขันที่รุนแรงและภาวะวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้

ส่งผลกระทบต่อตรงต่อการเปลี่ยนแปลงของวิถีชีวิตสังคมและสภาพแวดล้อม ครอบคลุมไปทั่วโลกทำให้ทุกประเทศต้องมีการปรับเปลี่ยนสังคมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยคิดเป็น 95% ของธุรกิจทั้งหมดและมีการจ้างงานมากกว่า 50% ของธุรกิจทั้งหมด ถือเป็นกลไกหลักในการเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยสร้างรายได้

ประนอม สุขสวัสดิ์, ทวีศิลป์ กุลนาคดล, อำนวย ปาอ้าย, จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2556 (12-24)

และจ้างงาน อีกทั้งเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความยากจน ผลการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและภัยคุกคาม พบว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีจุดแข็งด้านความคล่องตัว ยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์แวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีความสามารถและความเชี่ยวชาญด้านทักษะงานฝีมือ งานบริการ และด้านผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย แต่ในขณะที่มีจุดอ่อนด้านการบริหารจัดการธุรกิจ ความสามารถในการพัฒนาสินค้าและบริการ อย่างไรก็ตามรูปแบบการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมทั้งการรับช่วงผลิต (outsourcing) และการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายทางธุรกิจ นอกจากนี้ยังได้รับโอกาสจากนโยบายของรัฐที่ให้ความสำคัญสนับสนุน สำหรับภัยคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่สำคัญ ได้แก่ การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจและการเปิดเสรีที่อาจก่อให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจสูงขึ้น ตามข้อตกลงภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economic Community) รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกทั้งมิติด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมยังเป็นปัจจัยสำคัญที่เพิ่มความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2555) ซึ่งประเทศไทยนับว่ามีความพร้อมและความได้เปรียบทางการค้าสูงมาก

สำหรับการสื่อสารนับเป็นสิ่งมหัศจรรย์ที่มนุษย์สร้างขึ้น กลายเป็นภาษาทำให้สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างนามหัตถ์ การสื่อสารที่ดีมีผลทำให้มนุษย์ได้รับสิ่งที่ต้องการ 3 ชั้นคือ 1) ทำให้รู้และเข้าใจในสิ่งที่สื่อสารระหว่างกัน 2) ทำให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ และ 3) ทำให้เกิดความรู้สึกอันดีและทัศนคติใหม่ๆที่มีต่อกัน (ยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์ และ นพพล นพรัตน์, 2552) โดยแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตลอด ในยุคแรกเริ่มการสื่อสารถูกให้คำจำกัดความอย่างง่ายไม่ซับซ้อน (ณัฐชุตรา วิจิตรจามรี, 2553) ส่วนการสื่อสารที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับภาวะการณ์เป็นผู้นำ ผู้ที่เป็นผู้นำจะต้องเลือกที่จะติดต่อสื่อสารกับผู้ใดอย่างไรและเปิดโอกาสให้ได้มีการทบทวนชี้แจงวิสัยทัศน์ของผู้นำผ่านลักษณะของการติดต่อสื่อสารอย่าง

เป็นทางการ และมีการให้สัญลักษณ์ต่าง ๆ มากขึ้น ยิ่งกว่านั้นในการรู้จักเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับประเภทของงานและองค์การก็จะทำให้เกิดการสัมฤทธิ์ผลและก่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงองค์การในที่สุด (วิเชียร วิทยอุดม, 2550) จึงกล่าวได้ว่าผู้บริหารหรือผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะเป็นศูนย์กลางเครือข่ายของข้อมูลที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้การทำงานสมบูรณ์ยิ่งขึ้น (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2552) ส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จอย่างมั่นคงและยั่งยืน

นายอลงกรณ์ พลบุตร รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงพาณิชย์กล่าวว่า การจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจในเดือนเม.ย.54 มีจำนวน 5,098 ราย เพิ่มขึ้น 46% เมื่อเทียบกับเดือนเม.ย.53 ที่มีจำนวนจัดตั้ง 3,487 ราย แต่ลดลง 11% เมื่อเทียบกับเดือนมี.ค.54 ที่มีจำนวนจัดตั้ง 5,742 ราย โดยประเภทนิติบุคคลจดทะเบียนจัดตั้งสูงสุดคือ บริษัทนันทนาการ จำนวน 1,680 ราย รับเหมาก่อสร้าง จำนวน 307 ราย อสังหาริมทรัพย์ จำนวน 229 ราย ส่งผลให้ยอดจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ 4 เดือนแรก (ม.ค. - เม.ย.) ปี 2554 มีจำนวน 21,239 ราย เพิ่มขึ้น 22% เมื่อเทียบกับช่วง 4 เดือนแรกของปี 53 ซึ่งมีจำนวน 17,332 ราย สำหรับนิติบุคคลที่จดทะเบียนเลิกกิจการทั่วประเทศสถิติจดทะเบียนเลิกในเม.ย.54 จำนวน 567 ราย เพิ่มขึ้น 39% จากเดือนเม.ย. 53 ที่มีจำนวน 407 ราย แต่ลดลง 18% หากเทียบกับเดือนมี.ค. 54 ซึ่งมีการจดทะเบียนเลิกกิจการ 698 ราย โดยธุรกิจที่เลิกกิจการสูงสุด ได้แก่ รับเหมาก่อสร้างหรือรับเหมาบริการ จำนวน 78 ราย ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จำนวน 28 ราย บริการด้านธุรกิจอื่นจำนวน 20 ราย และเมื่อเปรียบเทียบกับ 4 เดือน (ม.ค. - เม.ย.) ปี 2554 ซึ่งมีจำนวน 2,536 ราย และ 4 เดือน (ม.ค. - เม.ย.) ของปี 2553 ซึ่งมีจำนวน 2,097 ราย เพิ่มขึ้น 439 ราย หรือ 20% (อลงกรณ์ พลบุตร, 2554, หน้า 33)

บริษัทหรือองค์การที่ดำเนินธุรกิจรับเหมาในประเทศประสบปัญหาทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่แตกต่างกัน รวมถึงธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ดำเนินธุรกิจรับเหมาบริการนั้นประสบปัญหาการแข่งขันของบริษัทคู่แข่ง และการไม่ได้รับงานจากลูกค้าซึ่งส่วน

ประนอม สุขสวัสดิ์, ทวีศิลป์ กุลนาคดล , อำนวย ปาอ้าย , จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2556 (12-24)

ใหญ่เกิดจากสาเหตุภายในองค์กร ปัญหาจากการสื่อสารหรือความไม่เข้าใจกันระหว่างคนในองค์กรที่เกิดขึ้นเป็นประจำและต่อเนื่อง การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง จากการสัมภาษณ์ผู้นำในองค์กรและประสบการณ์การทำงานในธุรกิจรับเหมาบริการที่ผ่านมาของผู้วิจัย พบว่าเกิดจากปัญหาและอุปสรรคหรือความบกพร่องจากการติดต่อสื่อสารของพนักงานในองค์กร ด้านผู้นำขาดทักษะการสื่อสาร ขาดความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง

จึงสรุปได้ว่า สมรรถนะหรือความสามารถของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นปัญหาที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง และต้องมีการพัฒนาอย่างเร่งด่วน จากการศึกษาที่มีผลงานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้นำในองค์กร แต่ยังไม่เห็นผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้นำในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม จึงเป็นเหตุผลสำคัญให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาการพัฒนาแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อเป็นแนวทางสู่การพัฒนาและประยุกต์ใช้สำหรับบริษัทหรือองค์กรในจังหวัดฉะเชิงเทรา และบริษัทหรือองค์กรทั่วไปที่ต้องการผู้นำที่มีสมรรถนะในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรหรือต้องการเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม และเพื่อพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

ความสำคัญของการวิจัย

1. องค์กรธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมนำรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการ

ขนาดกลางและขนาดย่อมมาพัฒนาผู้นำในองค์กรหรือหน่วยงานธุรกิจเอกชนให้บรรลุวัตถุประสงค์

2. นำรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมมาประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคเดลฟาย ดังนี้

1) ผู้เชี่ยวชาญ คือผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กร จำนวน 17 คน

2) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ องค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

2. การพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

1) สำหรับการสนทนากลุ่มคือ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้นำระดับกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารผู้จัดการ

หัวหน้างานในองค์กรของบริษัทธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 9 คน

2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับแบบสอบถาม คือผู้นำระดับกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารผู้จัดการ หัวหน้างานในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดฉะเชิงเทรา จากนิติบุคคลในนามบริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด จาก 430 องค์กร จำนวน 430 คน

3) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ความคิดเห็นต่อรูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

ประนอม สุขสวัสดิ์, ทวีศิลป์ กุลนาคดล , อำนวย ปาอ้าย , จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2556 (12-24)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

องค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยได้ศึกษาและสังเคราะห์เอกสารเพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดดังนี้

การพัฒนาสมรรถนะหลักทางการบริหารมี 4 รูปแบบคือ 1) ด้านความรู้ทางบริหาร 2) ด้านการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3) ด้านการบริหารคน 4) ด้านการพัฒนาตนเอง (สมนึก ทองเอี่ยม, 2550, หน้า 298)

รูปแบบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) สมรรถนะด้านวิชาชีพ 2) สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ 3) สมรรถนะด้านหน้าที่ 4) สมรรถนะด้านบุคคล 5) สมรรถนะด้านการบังคับบัญชา (ชวนพิศ ลิทธิธาดา, 2552, หน้า 229)

องค์ประกอบการพัฒนาในรูปแบบการนิเทศศกศึกษาของคณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 3 ด้านคือ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะ 3) คุณลักษณะ (ปราโมทย์ วีรานุกูล, 2555, หน้า 119)

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม สรุปได้เป็นองค์ประกอบสมรรถนะดังนี้ 1) ความสามารถหลัก 2) ความสามารถด้านการจัดการ 3) ความสามารถด้านการสื่อสารองค์การ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัย

และพัฒนา (Research and Development) โดยมีขั้นตอนการวิจัยและพัฒนา ดังนี้

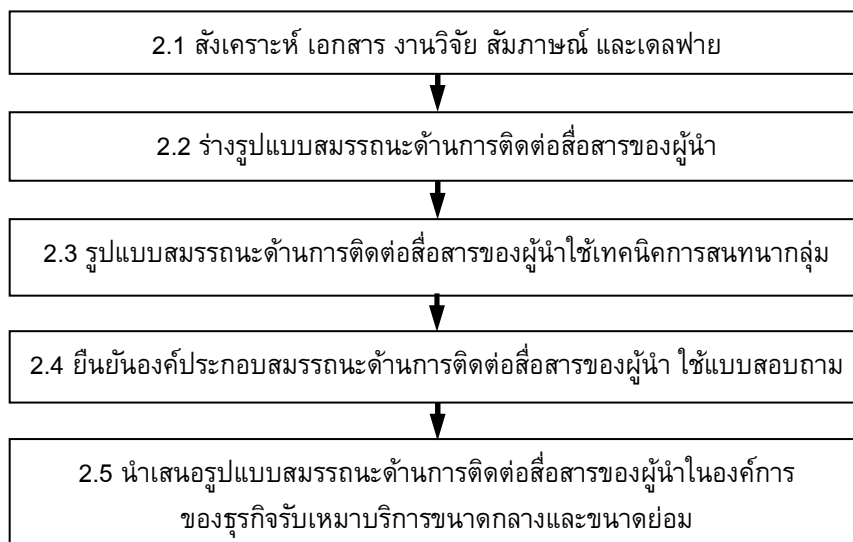
1. ศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

การศึกษาการพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยใช้เทคนิคเดลฟายกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบการพัฒนา รูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม โดยผู้วิจัยคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญโดยใช้เทคนิค Snowball ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยผู้วิจัยติดต่อชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ต่อผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการคัดเลือกด้วยตนเองจนได้ผู้เชี่ยวชาญที่เต็มใจให้ความร่วมมือจำนวนทั้งสิ้น 17 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ฉบับ คือ 1) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

2. การพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

การพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยใช้วิธีการจัดการสนทนากลุ่ม และแบบสอบถาม มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

ประนอม สุขสวัสดิ์, ทวีศิลป์ กุลนาคดล , อำนวย ปาอ้าย , จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2556 (12-24)



ภาพประกอบที่ 1 แผนภาพขั้นตอนการพัฒนาแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร ผลการวิจัยและสัมภาษณ์ในขั้นตอนที่ 2.1 และใช้แบบสอบถามองค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำด้วยเทคนิคเดลฟาย นำมาเป็นกรอบในการพัฒนาแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำผลการสังเคราะห์ในขั้นตอนที่ 2.1 และขั้นตอนที่ 2.2 มาเป็นกรอบในการพัฒนาแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบในด้านความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้องและประโยชน์ แล้วนำรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมไปตรวจสอบร่างรูปแบบโดยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และใช้แบบสอบถามยืนยันรูปแบบกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ยืนยันองค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม โดยแบบสอบถามประกอบด้วย

2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) และส่วนที่ 2 สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้ในระดับกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างานในองค์การของบริษัทธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดใกล้เคียง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยง โดยการวิเคราะห์หาความเที่ยงตามวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามพร้อมคำชี้แจงด้วยตนเองโดยขอความร่วมมือจากกรรมการผู้จัดการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องและจัดส่งแบบสอบถามพร้อมซองติดแสตมป์เพื่อส่งกลับทางไปรษณีย์ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถามตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) และแบบสอบถามตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำใน

ประนอม สุขสวัสดิ์, ทวีศิลป์ กุลนาคดล , อำนวย ปาอ้าย , จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2556 (12-24)

องค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ค่าวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$)

ผู้วิจัยนำเสนอรูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม ตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะและยืนยันสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยแบบสอบถามเป็นขั้นตอนสุดท้ายในการพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาขององค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อองค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมได้เป็น 3 ด้านคือ 1) ความสามารถหลัก 2) ความสามารถด้านการจัดการ 3) ความสามารถด้านการสื่อสารองค์กร

1.1 องค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมในสมรรถนะความสามารถหลักพบว่า 1) ด้านการวิเคราะห์ผู้ฟังและกลยุทธ์การสื่อสาร องค์ประกอบที่เห็นด้วยอย่างยิ่งและมีความสอดคล้องสูงคือ วิเคราะห์เนื้อหาของการสื่อสาร 2) ด้านการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร องค์ประกอบที่เห็นด้วยอย่างยิ่งและมีความสอดคล้องสูงคือ การตัดสินใจที่ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร 3) ด้านการสื่อสารด้วยคำพูด องค์ประกอบที่เห็นด้วยอย่างยิ่งและมีความสอดคล้องสูงคือ การสื่อสารพูดคุยในกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อย 4) ด้านการสื่อสารด้วยภาพ องค์ประกอบที่เห็นด้วยอย่างยิ่งและมีความสอดคล้องสูงคือ สามารถสร้างความหมายและรูปแบบข้อความที่มีประสิทธิภาพ

1.2 องค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมในความสามารถด้านการจัดการ พบว่า 1) ด้านอุปนิสัยหรือภาพลักษณ์ องค์ประกอบที่เห็นด้วยและมีความสอดคล้องสูงมากคือ สามารถเข้าใจความคิดของผู้อื่นที่มีต่อตนเอง และ สร้างแรงบันดาลใจแก่ผู้อื่นให้เกิดความไว้วางใจ 2) ด้านความฉลาดทางอารมณ์ องค์ประกอบที่เห็นด้วยอย่างยิ่งและมีความสอดคล้องสูงคือ พิจารณา ไตร่ตรองและสนใจในการติดตามการทำงานของบุคคลอื่น 3) ด้านวัฒนธรรมการเรียนรู้ องค์ประกอบที่เห็นด้วยและมีความสอดคล้องสูงมากคือ เข้าใจความแตกต่างในทัศนคติที่มีต่อผู้มีอำนาจ เวลา ความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลง และ ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 4) ด้านการสื่อสารในที่ม องค์ประกอบที่เห็นด้วยและมีความสอดคล้องสูงมาก คือ การเรียนรู้ความตึงเครียดที่เกิดขึ้นในกลุ่มและรับรู้ความรู้สึกของคนในกลุ่มได้เร็ว สามารถกำหนดเป้าหมายได้อย่างชัดเจนภายใต้การสนทนา และ ความสามารถในการประเมินทางเลือกและช่วยเหลือกลุ่มในการตัดสินใจ

1.3 องค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมในความสามารถด้านการสื่อสารองค์กร พบว่า 1) ด้านการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารภายใน องค์ประกอบที่เห็นด้วยและมีความสอดคล้องสูงมาก คือ ยึดหลักความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ และ เป็นพลังขับเคลื่อนให้คนในองค์การมีความแข็งแกร่ง 2) ด้านการพัฒนาวิสัยทัศน์ องค์ประกอบที่เห็นด้วยและมีความสอดคล้องสูงมากคือ สร้างวิสัยทัศน์ร่วมขององค์การ และ สื่อให้พนักงานรับทราบพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์การ 3) ด้านการจัดการภาพลักษณ์องค์กร องค์ประกอบที่เห็นด้วยและมีความสอดคล้องสูงทั้งหมดคือ สร้างภาพลักษณ์ที่เหมาะสมขององค์การ ประเมินและปรับปรุงภาพลักษณ์องค์การอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับเครือข่ายสังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างจิตสำนึก ค่านิยมที่ดีและความรักความผูกพันในองค์การ และ สามารถประสานระหว่างรัฐกับเอกชนได้ดี 4) ด้านการรับมือกับสถานการณ์วิกฤตการณ์

ประนอม สุขสวัสดิ์, ทวีศิลป์ กุลนาคดล , อำนวย ปาอ้าย , จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2556 (12-24)

สื่อสาร องค์ประกอบที่เห็นด้วยอย่างยิ่งและมีความสอดคล้องสูงคือ สามารถวิเคราะห์ปัญหาสถานการณ์วิกฤตทางการสื่อสาร

2. การพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

ผู้วิจัยได้ศึกษาสภาพและปัญหาสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมโดยใช้กรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยได้สังเคราะห์เอกสาร 3 ด้านประกอบด้วย 1) กระบวนการสื่อสาร 2) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร 3) ระดับการติดต่อสื่อสาร และใช้การสัมภาษณ์สำรวจความคิดเห็นของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดฉะเชิงเทรา การสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรใช้เทคนิคเดลฟายสอบถามผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะ 3 ด้าน คือ 1) ความสามารถหลัก 2) ความสามารถด้านการจัดการ 3) ความสามารถด้านการสื่อสารองค์กร

2.1 ผลการพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจ

รับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญดังนี้

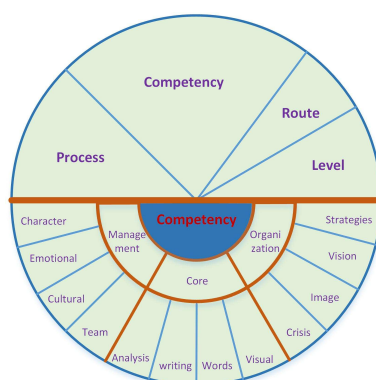
1) ชื่อรูปแบบ สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

2) หลักการและเหตุผล องค์การธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

3) วัตถุประสงค์ของรูปแบบ การพัฒนาสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อมุ่งพัฒนาผู้นำในองค์กรให้มีความสามารถหลักความสามารถด้านการจัดการ และ ความสามารถด้านการสื่อสารองค์กร

4) แนวคิดการพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วยแนวคิดดังนี้คือ 1) การติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กร 2) สมรรถนะและองค์ประกอบของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

5) องค์ประกอบรูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม



SMEs COMPETENCY MODEL

ภาพประกอบที่ 2 รูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร
ของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

2.2 ผลการประเมินรูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจ

รับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการประเมินรูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำใน

ประนอม สุขสวัสดิ์, ทวีศิลป์ กุลนาคดล , อำนวย ปาอ้าย , จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2556 (12-24)

องค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมในความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม และความถูกต้องครอบคลุม ภาพรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) และ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความเป็นประโยชน์ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) มีความเป็นไปได้ระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และ มีความถูกต้องครอบคลุมระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$)

2.3 ผลการยืนยันองค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้รับในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงผลการวิจัยดังนี้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 405 คน เป็นเพศชาย 289 คน คิดเป็นร้อยละ 71.36 เพศหญิง 116 คิด

เป็นร้อยละ 28.64 อายุไม่เกิน 30 ปี 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.59 อยู่ในระหว่าง 31-40 ปี 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 อยู่ในระหว่าง 41-50 ปี 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.26 อายุ 51 ปีขึ้นไป 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.85 วุฒิ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 92 คน คิดเป็นร้อยละ 22.72 ปริญญาตรี 250 คน คิดเป็นร้อยละ 61.73 ปริญญาโท 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.55 ประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 10 ปี 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.16 ระหว่าง 11-20 ปี 144 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 ระหว่าง 21-30 ปี 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11 ประสบการณ์ทำงาน 31 ปีขึ้นไป 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.17 ตำแหน่งหัวหน้างาน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.23 ผู้จัดการ 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.83 ผู้บริหาร 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.23 กรรมการผู้จัดการ 177 คน คิดเป็นร้อยละ 43.71

ตารางประกอบ 1 ผลการยืนยันองค์ประกอบสมรรถนะ

สมรรถนะ	n = 405			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
ความสามารถหลัก				
1. การวิเคราะห์ผู้ฟังและกลยุทธ์การสื่อสาร	3.94	0.68	มาก	2
2. การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร	3.84	0.81	มาก	3
3. การสื่อสารด้วยคำพูด	4.01	0.79	มาก	1
4. การสื่อสารด้วยภาพ	3.64	0.89	มาก	4
ความสามารถด้านการจัดการ				
1. อุปนิสัยหรือภาพลักษณ์	4.00	0.75	มาก	4
2. ความฉลาดทางอารมณ์	3.99	0.79	มาก	4
3. วัฒนธรรมการเรียนรู้	4.02	0.74	มาก	2
4. การสื่อสารในทีม	4.09	0.75	มาก	1
ความสามารถด้านการสื่อสารองค์การ				
1. การพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารภายใน	4.09	0.80	มาก	3
2. การพัฒนาวิสัยทัศน์	4.13	0.73	มาก	2
3. การจัดการภาพลักษณ์องค์กร	4.14	0.75	มาก	1
4. การรับมือกับสถานการณ์วิกฤตการสื่อสาร	3.94	0.85	มาก	4

ประนอม สุขสวัสดิ์, ทวีศิลป์ กุลนาคดล , อำนวย ปาอ้าย , จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2556 (12-24)

ส่วนที่ 2 ผลการยืนยันองค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยนำเสนอโดยแสดงผลการวิจัยดังตารางประกอบที่ 1 ตารางประกอบที่ 1 ผลการยืนยันองค์ประกอบสมรรถนะ

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพและปัญหาสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม จากการศึกษา มีประเด็นพิจารณา ดังนี้

1.1 สภาพการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่ากระบวนการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การประกอบด้วย ผู้ส่งสาร สาร สื่อ ผู้รับสาร และการย้อนกลับ เป็นผลจากการสัมภาษณ์ผู้นำในองค์การเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเชิงระบบพฤติกรรมและแบบจำลองกระบวนการสื่อสาร SMCR ของเดวิด (เค เบอร์โล, 1960) รูปแบบเส้นทางของการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารข้ามสายงาน ซึ่งสอดคล้องกับบัตเลอร์ กษมากร (2551) ระดับของการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย ผู้นำมีการสื่อสารภายในบุคคลหรือเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับ การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารระดับกลุ่มย่อย และการสื่อสารระดับเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2546) สอดคล้องกับกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลของร็อบบินส์ (สตีเฟนส์ พี, 2547) และ สอดคล้องกับมัลลีย์ภรณ์ บุตรดี (2550)

1.2 ปัญหาการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่ามีปัญหาสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด ประกอบด้วย ความสามารถหลักความสามารถด้านการจัดการ และ ความสามารถในการสื่อสารองค์การ เป็นผลจากการสัมภาษณ์ผู้นำในองค์การเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบสมรรถนะหลักทางการบริหารของ สมนึก

ทองเอี่ยม (2550) สอดคล้องกับรูปแบบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารของ ชวนพิศ สิทธิธาดา (2552) และ สอดคล้องกับรูปแบบภาวะผู้นำการติดต่อสื่อสารของ Deborah (J. Barrett, 2008)

2. องค์ประกอบสมรรถนะของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่ามี 3 องค์ประกอบ คือ 1. ความสามารถหลัก 2. ความสามารถด้านการจัดการ และ 3. ความสามารถด้านการสื่อสารองค์การ ซึ่งสมรรถนะด้านความสามารถหลัก สอดคล้องกับแนวคิดของ สมนึก ทองเอี่ยม (2550) โดยนำเสนอแนวทางการนำแบบของการพัฒนาสมรรถนะหลักทางการบริหารไปดำเนินการพัฒนา และยังสอดคล้องกับ ชวนพิศ สิทธิธาดา (2552) ได้ศึกษาการแบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก 2) สมรรถนะด้านบริหารจัดการ 3) สมรรถนะด้านวิชาชีพ และสอดคล้องกับองค์การการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมแห่งชาติของออสเตรเลียซึ่งได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ 2) สมรรถนะทั่วไปหรือสมรรถนะหลัก 3) สมรรถนะด้านเทคนิคหรือหน้าที่ เป็นต้น องค์ประกอบความสามารถด้านการจัดการ สอดคล้องกับ ชวนพิศ สิทธิธาดา เช่นเดียวกับสมรรถนะด้านความสามารถหลัก และสามารถด้านการสื่อสารองค์การ สอดคล้องกับ Deborah (J. Barrett, 2008) ซึ่งเป็นรูปแบบภาวะผู้นำการติดต่อสื่อสารประกอบด้วยสมรรถนะหลักหรือความสามารถหลัก ความสามารถในการติดต่อสื่อสารด้านการจัดการ และ ความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารองค์การ

3. รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมมีส่วนประกอบที่สำคัญ คือ กระบวนการสื่อสาร รูปแบบเส้นทางของการ

ประนอม สุขสวัสดิ์, ทวีศิลป์ กุลนาคดล , อำนวย ปาอ้าย , จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2556 (12-24)

ติดต่อสื่อสาร ระดับของการติดต่อสื่อสาร และสมรรถนะหรือความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารที่มีความสำคัญ ในทุกด้านประกอบด้วยความสามารถหลักซึ่งสอดคล้องกับความเข้าใจในสาระสำคัญของข่าวสารของ เบญจมาศ รักษาพรสวรรค์ (2548) การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับ มาลัยภรณ์ บุตรดี (2550) เพราะวิธีการติดต่อเป็นลายลักษณ์อักษรมีการตัดสินใจขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่ทุกคนในองค์กรต้องปฏิบัติตาม การสื่อสารด้วยคำพูด สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรการพูดเพื่อการสื่อสารของ Van Zummeren (James I, 2004) เพราะคำพูดของผู้นำนั้นสื่อถึงศักยภาพของตัวตนผู้นำเอง และการสื่อสารพูดคุยในกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อยมีความสำคัญมาก การสื่อสารด้วยภาพสามารถสร้างความหมายและรูปแบบข้อความที่มีประสิทธิภาพ ความสามารถในการจัดการมีองค์ประกอบคือ อุปนิสัยหรือภาพลักษณ์ สอดคล้องกับ Nesmith (Mary Jo Elizabeth, 2004) เนื่องจากอุปนิสัยหรือภาพลักษณ์เป็นคุณลักษณะพื้นฐานของผู้นำ ซึ่งสอดคล้องกับหลักของผู้ที่จะเป็นนักสื่อสารชั้นเลิศที่จะต้องเชี่ยวชาญของ จินเจอร์ (ลาพิต-บ็อกดา, 2552) ความฉลาดทางอารมณ์ สอดคล้องกับ มุกดา ศรียงค์ และคนอื่นๆ (2550) เพราะความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมความสำเร็จให้องค์กรได้ร้อยละ 81 วัฒนธรรมการเรียนรู้ สอดคล้องกับเรดดินที่เชื่อว่าผู้นำมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันของ Reddin (William J., 1970) เพราะผู้นำมีวัฒนธรรมการเรียนรู้ของตนเองที่แตกต่างกัน การสื่อสารในที่ทีม สอดคล้องกับ สุพจน์ แสงเงิน (2550) และความสามารถด้านการสื่อสาร มีองค์ประกอบคือการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กร สอดคล้องกับ Deborah (J. Barrett, 2008) เพราะการที่ผู้นำยึดหลักความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร การพัฒนาวิสัยทัศน์ ก็สอดคล้องกับ Deborah เช่นเดียวกัน การจัดการภาพลักษณ์องค์กร ในบางครั้งการตัดสินใจของบุคคลภายนอกอาจเกิดขึ้นได้ทันทีจากภาพลักษณ์ขององค์กร การรับมือกับสถานการณ์วิกฤตการสื่อสาร เกิดจากความเจริญก้าวหน้าในทุกๆด้านของโลก ทำให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้นำจึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีหรือเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับสถานการณ์วิกฤตการณ์ทางการสื่อสารต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) องค์กรธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมควรกำหนดนโยบายหรือวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรธุรกิจของตน

(2) องค์กรธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมควรมีนโยบายส่งเสริมการจัดการสัมมนาโดยนำรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาสมรรถนะของผู้นำองค์กร

(3) องค์กรธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมควรส่งเสริมให้ผู้นำทุกระดับในองค์กรของตนได้มีโอกาสพัฒนาสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของตนด้วยการจัดให้ไปศึกษาดูงานองค์กรธุรกิจหรือสถานประกอบการที่เป็นแบบอย่างที่ดี (best practice)

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการประยุกต์ใช้ผลการวิจัย

(1) องค์กรธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมควรจัดสัมมนาฝึกอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรธุรกิจของตน

(2) องค์กรธุรกิจอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกันสามารถนำรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำให้สอดคล้องกับสภาพการณ์แวดล้อมในองค์กรของตน

ประนอม สุขสวัสดิ์, ทวีศิลป์ กุลนาคดล, อำนวย ปาอ้าย, จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2556 (12-24)

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาและพัฒนาเกณฑ์การประเมินองค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม ให้เป็นที่ยอมรับและนำไปใช้กันอย่างกว้างขวางมากขึ้น

2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อศึกษาข้อดีและข้อด้อยของรูปแบบการพัฒนสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การ และนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนารูปแบบการพัฒนสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์การให้เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศต่อไป

3) ควรมีการวิจัยและพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะของผู้นำในองค์การธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมในด้านอื่นๆ เป็นต้นว่า ด้านพฤติกรรม ด้านเศรษฐกิจ ด้านชุมชนสัมพันธ์ ด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพขององค์การ

4) ควรมีการศึกษาและพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกผู้นำในองค์การโดยมุ่งเน้นคุณสมบัติด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำองค์การให้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- จินเจอร์ ลาพิต – บ็อกดา. 2552. *พิชิต 7 Leadership Competencies ด้วยเอ็นเนียแกรม เล่ม 2*. แปลโดย วาจาสิทธิ์ ลอเสรีวานิช. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ชวนพิศ ลิทธิธาดา. 2552. *รูปแบบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีประสิทธิผล*. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. 2552. *ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ทริปปิ้ล กรุ๊ป.
- มุกดา ศรีรงค์ และคนอื่นๆ. 2550. *ปัจจัยภายในบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์การ*. วารสารวิจัยทางการศึกษา, คณะ

- ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ปีที่ 2 (ฉบับที่ 1), หน้า 26.
- ณัฐชุตา วิจิตรจามรี. 2553. *การสื่อสารในองค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บติศร กษมากร. 2551. *การสื่อสารและการจัดการทีมงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของ บริษัท ไดเนอรัส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ในสภาวะการแข่งขัน*. วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการการสื่อสารองค์กร). คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เบญจมาศ รักษาพรสวรรค์. 2548. *ปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์การ : ศึกษากรณี บริษัท อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปาริชาติ สถาปิตานนท์. 2546. *ระเบียบวิธีวิจัยการสื่อสาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ: ด้านสหวิชาการพิมพ์.
- ปราโมทย์ วีรานุกูล. 2555. *การพัฒนารูปแบบการนิเทศสหกิจศึกษาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร*. ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- มาลัยภรณ์ บุตรดี. 2550. *ความสัมพันธ์ระหว่าง การติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู : ศึกษาเฉพาะกรณีครูของโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี*. สารนิพนธ์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์ และ นพพล นพรัตน์. 2552. *ศิลปะการสื่อสารและสร้างสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: สยามพริ้นท์.
- ร็อบบินส์, สตีเฟนส์ พี. 2547. *การจัดการพฤติกรรมองค์การ / Management* (พิมพ์ครั้งที่ 5) แปลโดย วิรัช สงวนวงศ์วาน. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

ประนอม สุขสวัสดิ์, ทวีศิลป์ กุลนาคดล , อำนวย ปาอ้าย , จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2556 (12-24)

- วิเชียร วิทยอดม. 2550. *ภาวะผู้นำ LEADERSHIP ฉบับก้าวหน้ายุค. (พิมพ์ครั้งที่ 4)* กรุงเทพฯ: บริษัท อีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กระทรวงอุตสาหกรรม. *แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2555-2559.)* บทสรุปผู้บริหาร.
- สมนึก ทองเอี่ยม. 2550. *การพัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารระดับกลางในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. ดุษฎีนิพนธ์ ศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- สุพจน์ แสงเงิน. 2550. *การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเป็นผู้นำ สำหรับสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนนทบุรี หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.*
- เสนาะ ดิยาว. 2541. *การสื่อสารในองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 4).* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อลงกรณ์ พลบุตร. 2554. *รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงพาณิชย์ฝากรัฐบาลใหม่สานต่องานเศรษฐกิจสร้างสรรค์. ประชาชาติธุรกิจ วันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2554. หน้า 33.*
- Berlo, David K. 1960. *The Process of Communication.* New York: The Free Press.
- Deborah J. Barrett. 2008. *Leadership Communication.* 2nd edition. Singapore: McGraw-Hill.
- Nesmith, Mary Jo Elizabeth. 2004. *Communication Chairs' Perceptions of Standards and Staffing Trends in the Interpersonal Communication Course.* [On-line].
- Reddin William J. 1970. *Management Effectiveness.* New York: McGraw Hill.
- Van Zummeren, James I. 2004. *A speech Communication Course Concept for Marine Corps Command and Staff College in Partnership with Northern Virginia.*